

Số: 75/BC-UBND

Đức Thắng, ngày 27 tháng 6 năm 2022

## **BÁO CÁO**

**Về việc xây dựng mở rộng, áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn  
TCVN ISO 9001 : 2015 năm 2021 và 6 tháng đầu năm 2022.**

### **I. Thông tin chung**

- Tên cơ quan: Ban chỉ đạo ISO UBND xã Đức Thắng
- Địa chỉ: UBND xã Đức Thắng
- Điện thoại: 0255 3 848 608
- Đại diện lãnh đạo: Nguyễn Tấn Việt- CT UBND xã-Trưởng ban, SĐT: 0985171358 , mail:ntvietll-moduc@quangngai.gov.vn
- Thư ký ISO: Trần Văn Nguyên- CC VPTK xã, SĐT: mail:tvnguyen-moduc@quangngai.gov.vn

### **II. Kết quả thực hiện:**

**1. Việc xây dựng mở rộng, áp dụng, duy trì cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCQG ISO 9001 : 2015.**

#### **a/ Phạm vi áp dụng:**

- Phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 với 100% các hoạt động liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. Số lượng TTHC đã xây dựng quy trình và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL): 15 lĩnh vực với 175 thủ tục hành chính. Số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị là 15 lĩnh vực với 149 thủ tục. Cụ thể: Lĩnh vực Hộ tịch có 19 thủ tục (có 02 thủ tục liên thông); Lĩnh vực Chứng thực 11 thủ tục; Lĩnh vực Nuôi con nuôi có 02 thủ tục; Lĩnh vực Đất đai có 28 thủ tục; Lĩnh vực Môi trường có 02 thủ tục; Lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn và khiếu nại, tố cáo có 04 thủ tục; Lĩnh vực Giáo dục có 05 thủ tục; Lĩnh vực Lâm nghiệp có 08 thủ tục (thuộc thẩm quyền giải quyết đơn vị là 03 thủ tục); Lĩnh vực Văn hóa- thể dục thể thao có 05 thủ tục (thuộc thẩm quyền giải quyết đơn vị là 03 thủ tục);; Lĩnh vực Bảo trợ xã hội có 21 thủ tục (thuộc thẩm quyền giải quyết đơn vị là 13 thủ tục);; Lĩnh vực Người có công có 44 thủ tục (thuộc thẩm quyền giải quyết đơn vị là 38 thủ tục); Lĩnh vực Thi đua, khen thưởng có 05 thủ tục; Lĩnh vực Tín ngưỡng, tôn giáo có 10 thủ tục; Lĩnh vực Kết cấu hạ tầng có 05 thủ tục; Lĩnh vực Việc làm có 03 thủ tục (thuộc thẩm quyền giải quyết đơn vị là 01 thủ tục);

-Tổng số quy trình được xây dựng: 06 quy trình (Quy trình kiểm soát thông tin văn bản tài liệu, hồ sơ; Quy trình quản lý rủi ro và cơ hội; Quy trình đánh giá nội bộ; Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp; Quy trình thực hiện hành động khắc phục; Quy trình họp xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng.

Đây là các hoạt động hỗ trợ của cơ quan (*không phải là TTHC được tỉnh ban hành nên được hiểu là hoạt động hỗ trợ/nội bộ*).

***b/Hoạt động phổ biến, hướng dẫn áp dụng hệ thống tài liệu, quy trình giải quyết công việc cho toàn bộ cán bộ, công chức trong phạm vi xây dựng và áp dụng HTQLCL.***

UBND xã nắm rõ vai trò và hiệu quả của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia, ngay sau khi nắm bắt Kế hoạch chỉ đạo của UBND huyện và nội dung tập huấn của đơn vị Tư vấn, lãnh đạo quán triệt và chỉ đạo chặt chẽ đến Ban chỉ đạo ISO và các bộ phận chuyên môn việc thực hiện hiệu quả hệ thống. Các kết quả chỉ đạo thể hiện rõ:

- Đã xây dựng và ban hành Kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 20 tháng 6 năm 2022 về việc Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động quản lý nhà nước của UBND xã Đức Thắng năm 2022.

- Đã kiện toàn Ban chỉ đạo duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý Nhà nước của UBND xã Đức Thắng theo Quyết định số 298/QĐ-UBND ngày 20/6/2022.

- Đã hoàn thành việc cập nhật, cải tiến tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm: Chính sách chất lượng, Cải tiến mục tiêu chất lượng, Cải tiến quy trình nội bộ gộp quy trình kiểm soát thông tin văn bản dạng hồ sơ và tài liệu là một quy trình, bổ sung thêm quy trình quản lý rủi ro và cơ hội, các quy trình còn lại cải tiến mới cho phù hợp; Cải tiến quy trình giải quyết TTHC (cập nhật mới các TTHC và văn bản pháp quy mới có hiệu lực)

- Lên kế hoạch đánh giá nội bộ vào tháng 8/2022 để ra Quyết định công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia theo TCVN ISO 9001:2015.

Các quy trình sau khi ban hành được phân phối cho các bộ phận chuyên môn để tuân thủ thực hiện nhằm đảm bảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thỏa mãn yêu cầu của công dân nhằm mục tiêu nâng cao công tác cải cách hành chính.

Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng được niêm yết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để cán bộ công chức định hướng thực hiện.

***c/ Sự tuân thủ của cơ quan đối với tất cả các yêu cầu của Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015, chính sách, mục tiêu, quy trình, thủ tục, các quy định có liên quan khác và các yêu cầu pháp luật liên quan.***

- Các bước công việc triển khai Hệ thống đều được UBND xã bám sát và tuân thủ theo Điều 1, Quyết định 19/2014/QĐ-TTg (Xây dựng, áp dụng, công bố

Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 và việc duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng).

- UBND xã bám sát các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan, các yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia và mô hình khung hệ thống quản lý chất lượng để xác định và xây dựng, cập nhật, cải tiến phù hợp tài liệu hệ thống. Các thủ tục, quy trình mô tả phù hợp với thực tiễn giải quyết TTHC ở dịch vụ công mức độ 2, 3, 4, tham chiếu và kết nối với Nghị định 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP về cơ chế 01 cửa, 01 cửa liên thông.

- Các hoạt động xác nhận hiệu lực, ban hành Quyết định công bố HTQLCL phù hợp TCVN ISO 9001:2015 được lên kế hoạch thực hiện trong năm 2022. Theo kế hoạch, UBND xã đã hoàn thành công tác xây dựng, duy trì, cải tiến vào tháng 6/2022.

*- Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng:*

Lãnh đạo đơn vị đã ban hành và phổ biến chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng. Chính sách chất lượng với phương châm “Công khai – minh bạch – đúng pháp luật – thuận lợi- hiệu lực và hiệu quả” được toàn thể cán bộ công chức đơn vị nắm vững và cùng phối hợp thực hiện nhằm đem lại sự hài lòng cho công dân.

Mục tiêu chất lượng cho từng năm được ban hành để khuyến khích cán bộ công chức phấn đấu hơn nữa đạt được mục tiêu chung của đơn vị. Năm 2022 đã ban hành Quyết định số 57/QĐ-UBND, ngày 25/1/2022 về việc ban hành mục tiêu chất lượng năm 2022 áp dụng tại UBND xã và kế hoạch chi tiết để thực hiện cho tập thể UBND xã và từng ngành cụ thể thuộc UBND xã.

*- Về các quy trình đã ban hành:*

Đã xây dựng đầy đủ 06 quy trình cơ bản và 05 quy trình nội bộ áp dụng tại UBND xã. Cán bộ công chức đã nghiêm túc thực hiện đúng các quy trình, thủ tục hành chính đã ban hành nhằm đảm bảo hồ sơ công việc được tiếp nhận đầy đủ, không phát sinh thêm các giấy tờ không cần thiết, thời gian giải quyết theo đúng quy định, phấn đấu giải quyết càng sớm càng tốt, biểu mẫu và lệ phí được thực hiện theo các văn bản hướng dẫn mới nhất. Tất cả hướng đến cam kết giải quyết nhanh gọn, đúng quy định đối với yêu cầu của công dân.

*- Đo lường sự thỏa mãn của công dân:*

UBND xã đã ban hành kế hoạch số 38/KH-UBND, ngày 13/6/2022 Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả. Hình thức khảo sát là: Khảo sát trực tiếp, thực hiện tại Bộ phận TN&TKQ thông qua Phiếu khảo sát và khảo sát trên hệ thống tại địa chỉ: <https://docs.google.com/forms> hoặc qua mã vạch QR tại trang công thông tin

điện tử xã Đức Thắng. <https://xaducthang.quangngai.gov.vn/trang-chu>. Thời gian khảo sát từ ngày 01/7/2022 đến ngày 30/10/2022.

***d/ Việc thực hiện các quá trình giải quyết công việc và các quá trình đã được xác định trong HTQLCL.***

- UBND xã xác định rõ việc xây dựng các thủ tục, quy trình là quan trọng nhằm mục đích thống nhất toàn diện các hoạt động quản lý và giải quyết TTHC trong tập thể cơ quan, bám sát và đảm bảo 03 tiêu chí: Tính hợp pháp, tính thực tiễn và tính hiệu quả.

- UBND xã công bố trực quan Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng qua việc làm bảng hiệu lớn và treo tại trụ sở UBND, các bộ phận chuyên môn.

- Các bộ phận chuyên môn tập trung triển khai khoa học trong sắp xếp tài liệu, hồ sơ và dữ liệu (theo QT-01 Kiểm soát thông tin dạng văn bản).

- Ban chỉ đạo ISO tập trung phân tích bối cảnh, xác định rủi ro và cơ hội, thiết lập Kế hoạch cụ thể để quản lý (theo QT-02 Quản lý rủi ro và cơ hội).

- Bộ phận một cửa và các phòng, bộ phận chuyên môn tập trung giải quyết TTHC chặt chẽ, hiệu quả theo các quy trình ISO đã xây dựng và ban hành.

- Các quy trình nội bộ được thực hiện theo nguyên tắc “Viết những gì sẽ làm, làm thì phải làm những gì đã viết”.

- Các sự không phù hợp (sai sót, chậm muộn) phát sinh trong quá trình giải quyết TTHC được cập nhật và chỉ dẫn điều chỉnh, rút kinh nghiệm kịp thời (theo QT-04 Kiểm soát công việc không phù hợp).

- Bộ phận một cửa đang đẩy mạnh việc phát hành, thu thập phiếu đóng góp ý kiến của tổ chức, công dân và tổng hợp phân tích nhằm xác định kịp thời mức độ thỏa mãn dịch vụ hành chính công.

***đ) Hoạt động đánh giá nội bộ***

Hoạt động đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng năm 2021 chưa thực hiện. Năm 2022 UBND xã xây dựng Kế hoạch đánh giá, dự kiến trong tháng 8 sẽ thành lập đoàn đánh giá nội bộ, thiết lập thông báo chương trình đánh giá chi tiết, thực hiện đánh giá và khi đánh giá sẽ viết phiếu ghi chép, đưa ra các điểm lưu ý và báo cáo sự không phù hợp đảm bảo thực tế, khách quan.

***e/ Hoạt động xem xét của lãnh đạo***

- Ngay sau đánh giá nội bộ, Ban chỉ đạo ISO đã tổ chức ngay cuộc họp xem xét của lãnh đạo, đưa ra các quyết định chỉ đạo cho cải tiến (theo QT-06 Họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng).

***f) Thực hiện hành động khắc phục các điểm không phù hợp.***

Năm 2021 không thực hiện đánh giá nội bộ, nhưng từ năm 2018-2020 UBND xã tổ chức đánh giá nội bộ, sau khi đánh giá nội bộ đã phát hiện một số bộ phận áp dụng quy trình còn hạn chế, việc lưu trữ hồ sơ chưa đúng theo hướng dẫn, thủ tục hồ sơ vẫn còn theo biểu mẫu cũ. Đoàn đánh giá đã tham mưu cho ban chỉ đạo ISO chỉ đạo các bộ phận cần chấn chỉnh và áp dụng theo đúng quy trình để giải quyết hồ sơ cho công dân nhanh, gọn, đúng quy định của Nhà nước, đồng thời bố trí các kệ, hộp hồ sơ đúng chuyên môn nghiệp vụ phụ trách.

Các sự không phù hợp đều được các bộ phận chuyên môn ghi nhận và bám sát điều chỉnh, khắc phục (theo QT-03 Đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng và QT-05 Tổ chức hành động khắc phục).

***g) Hoạt động xử lý các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực áp dụng HTQLCL***

Qua quá trình thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn ISO đến nay đơn vị chưa nhận được các khiếu nại liên quan đến việc thực hiện các quy trình ISO vào giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân.

***h) Hoạt động cải tiến trong HTQLCL.***

UBND xã thường xuyên rà soát các văn bản pháp quy mới được ban hành để cập nhật vào quy trình ISO và các thủ tục hành chính phù hợp.

***i) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hẹn/ trễ hẹn***

Năm 2021 thực hiện 4197 thủ tục (chứng thực là 1.408, hộ tịch 380, bảo trợ xã hội 59, người có công 29, đất đai 71, tiếp công dân 16).

6 tháng đầu năm 2022 thực hiện 1.963 thủ tục (chứng thực là 3.501, hộ tịch 369, bảo trợ xã hội 129, người có công 59, đất đai 87, tiếp công dân 52).

Các thủ tục đa phần xử lý ở mức độ 2, nên không có hồ sơ trễ hẹn.

**2/ Về việc tuân thủ theo các quy định tại Quyết định số 19/2014/QĐ- TTg ngày 05/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ:**

***a) Việc đảm bảo sự tham gia của lãnh đạo, các đơn vị và cá nhân có liên quan trong quá trình xây dựng và áp dụng HTQLCL***

- Trong những năm qua, ban lãnh đạo UBND xã xác định việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng là tiền đề của cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả tổ chức công việc, nhận thức của CBCC, do vậy sau khi được tập huấn, hướng dẫn, Chủ tịch UBND xã chỉ đạo quyết liệt đến ban chỉ đạo ISO và các CBCC có liên quan.

- Các hoạt động họp giao ban, lãnh đạo cũng thường xuyên yêu cầu các bộ phận báo cáo tiến độ thực hiện cập nhật, cải tiến các thủ tục, quy trình, các khó khăn trong quá trình triển khai để kịp thời nắm bắt và chỉ đạo các phương hướng cho cải tiến.

Năm 2022: Đã ban hành quyết định số 298/QĐ-UBND Về việc kiện toàn Ban chỉ đạo duy trì, cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động quản lý Nhà nước của UBND xã Đức Thắng. Ban hành kế hoạch số 42/KH-UBND ngày 20/6/2022 về việc Áp dụng, duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn Quốc gia TCVN ISO 9001:2015 trong hoạt động quản lý nhà nước của UBND xã Đức Thắng năm 2022.

***b/ Việc người đứng đầu cơ quan xác nhận hiệu lực của HTQLCL.***

Sau khi tiến hành đánh giá nội bộ và khắc phục các lỗi còn thiếu sót, đơn vị sẽ thực hiện cuộc họp xem xét của lãnh đạo về quá trình triển khai ISO. Kết quả cuộc họp là biên bản họp xem xét của lãnh đạo sẽ là cơ sở để lãnh đạo xác nhận quá trình triển khai xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 ở đơn vị bước đầu đạt được một số hiệu quả, đã tuân thủ các quy trình và quy định của văn bản pháp quy Nhà nước.

Việc xác nhận hiệu lực tại biên bản họp xem xét của lãnh đạo là cơ sở để đơn vị tiến hành ban hành quyết định công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015.

- Năm 2022, dự kiến khi thực hiện đánh giá nội bộ vào tháng 8/2022, Chủ tịch UBND sẽ họp xem xét của lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng và ký Văn bản xác nhận tính hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng. Thực hiện đúng điều 4 của Quyết định 19/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 5/3/2014.

***c/ Việc công bố HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.***

- Căn cứ trên báo cáo kết quả đánh giá nội bộ và văn bản xác nhận hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND xã; Chủ tịch UBND xã đã ký Quyết định về việc công bố Hệ thống quản lý chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

Năm 2018: UBND xã ban hành quyết định số 293/QĐ-UBND ngày 12/12/2018 về công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015

Quyết định công bố phù hợp ISO sau khi ban hành được gửi đến UBND huyện và Sở Khoa học và công nghệ để báo cáo và theo dõi. Đồng thời được niêm yết tại trụ sở của cơ quan.

Năm 2019: cơ quan ban hành quyết định số 327/QĐ-UBND ngày 27/11/2019 về công bố phù hợp TCVN ISO 9001:2015

- Năm 2022, sẽ thực hiện vào tháng 8, sau khi đánh giá xong sẽ công bố theo quy định.

***d/ Việc cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc thuộc phạm vi của HTQLCL.***

Theo quyết định số 19/2014/QĐ-TTg quy định “Cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào Hệ thống quản lý chất lượng để áp dụng trong thời gian chậm nhất là ba tháng kể từ khi văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực thi hành;”.

Cơ quan đã tiến hành thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật mới vào quy trình ISO để tuân thủ thực hiện và đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất giữa quy trình và thực tế giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân.

Theo đó Ban chỉ đạo ISO và các bộ phận chuyên môn thực hiện chặt chẽ theo sự rà soát từng thủ tục, quy trình đã ban hành từ năm 2022, đến nay đã hoàn thiện và ban hành lại.

***đ) Việc công bố lại khi có sự điều chỉnh, mở rộng, thu hẹp phạm vi áp dụng HTQLCL.*** không

### **III. Đánh giá tình hình thực hiện:**

#### **1. Nhận xét, đánh giá hiệu quả của việc áp dụng HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan:**

Nhận thức của lãnh đạo, CBCC, người lao động làm việc theo quy trình thống nhất đang dần được xác định rõ ràng và minh bạch.

Việc ban hành đầy đủ các quy trình ISO giúp công chức thuận lợi trong việc giải quyết hồ sơ cho tổ chức công dân. Đồng thời quy trình ISO đã cụ thể hóa TTHC góp phần giúp công chức tiếp cận đầy đủ với các văn bản mới.

Thực hiện việc áp dụng đầy đủ các quy trình ISO bao gồm quy trình một cửa và quy trình nghiệp vụ giải quyết TTHC giúp cho việc theo dõi, tổng hợp và thống kê kết quả giải quyết TTHC được thuận lợi và nhanh chóng.

Thực hiện ISO là một phần trong công tác CCHC hướng đến một nền hành chính phục vụ.

Việc xây dựng mục tiêu chất lượng giúp các bộ phận chuyên môn nhận định rõ làm việc thì phải có mục tiêu phấn đấu ngoài thực thi theo chức năng, nhiệm vụ nhằm nâng cao hiệu quả công việc.

Công tác giải quyết thủ tục hành chính: Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức/cá nhân đúng theo quy định của thủ tục hành chính và quy trình đã ban hành; tiến độ giải quyết đảm bảo theo các bước của quy trình.

Nhìn chung, hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN 9001:2015 là kỹ thuật khoa học trong quản lý, xuất phát từ những công việc đã và đang làm, được sắp xếp lại có tính trình tự, khoa học, bài bản giúp tập thể cơ quan làm việc có tính hệ thống cao và tạo ra hiệu quả, chất lượng cho mọi hoạt động, quá trình.

**2/ Nêu những thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân của những vấn đề tồn tại trong việc xây dựng, áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001 tại cơ quan.**

*a/ Về công tác chỉ đạo điều hành.*

Ủy ban nhân dân xã thường xuyên chỉ đạo các bộ phận liên quan trực tiếp đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho công dân theo đúng quy trình ISO, chỉ đạo bộ phận ban thư ký ISO thường xuyên cập nhật tài liệu để nắm bắt và tham mưu các quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Định kỳ xây dựng kế hoạch để đánh nội bộ và đưa ra mục tiêu chất lượng để các bộ phận dựa vào phân đầu giải quyết thủ tục theo quy trình và nhanh, gọn, theo quy định.

*b/ Về kiểm soát tài liệu*

Việc cập nhật các văn bản pháp quy không được kịp thời dẫn đến các quy trình ISO cũng không được cập nhật kịp thời đúng quy định. Dẫn đến giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân chưa tuân thủ chặt chẽ quy định của pháp luật.

*c/ Về kiểm soát hồ sơ chất lượng*

Khó khăn: không có kinh phí và không gian để lưu trữ hồ sơ đồng thời việc tạo mục lục hồ sơ để thuận lợi cho tra cứu cũng không được thực hiện đầy đủ do công chức kiêm nhiệm quá nhiều việc.

*d/ Về đánh giá nội bộ và xem xét lãnh đạo*

Việc thực hiện đánh giá nội bộ gặp khó khăn do công chức không nắm được quy trình giải quyết hồ sơ của bộ phận khác để tiến hành đánh giá nội bộ (kiểm tra chéo hồ sơ). Do vậy việc đánh giá nội bộ vẫn mang tính hình thức, chưa bám sát quy định pháp luật.

*e/ Về cập nhật các thay đổi của văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến hoạt động xử lý công việc vào HTQLCL*

Văn bản pháp quy thường xuyên thay đổi và việc cập nhật gặp nhiều khó khăn dẫn đến nhiều văn bản đã có hiệu lực nhưng cán bộ công chức vẫn chưa tiếp cận dẫn đến việc giải quyết hồ sơ không đảm bảo quy định.

*f/ Việc thực hiện đo lường sự thỏa mãn của khách hàng*

Khảo sát sự hài lòng của công dân chỉ được thực hiện theo đợt và công dân cũng chưa “thật lòng” trong việc trả lời các câu hỏi.

*g) Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong HTQLCL*

Hiện tại chưa áp dụng phần mềm nào liên quan đến ISO.

*h) Sự tham gia của tất cả cán bộ, công chức*

Cán bộ, công chức có sự thay đổi chức năng, nhiệm vụ và luân chuyển nên việc nắm bắt và thực hiện các quy trình giải quyết TTHC chưa được thuận lợi.



#### **IV. Tình hình sử dụng kinh phí dự trù năm 2021 và 6 tháng đầu năm 2022.**

Kinh phí được giao hàng năm cho các bộ phận hoạt động thường xuyên, chưa có nguồn kinh phí dự trù riêng cho việc phát triển hệ thống quản lý chất lượng, nên đây là vấn đề khó khăn trong việc duy trì các quy trình thực hiện.

#### **V. Đề xuất, kiến nghị**

- Thường xuyên cải tiến toàn bộ tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng phù hợp với các văn bản pháp luật hiện hành và TTHC mới được UBND tỉnh Quảng Ngãi ban hành và chỉ đạo.

- Tăng cường việc kiểm tra, giám sát, đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng, đưa ra các tiêu chí đánh giá và xét thi đua, khen thưởng.

- Áp dụng triệt để Hệ thống quản lý chất lượng được duy trì theo quy trình đã phê duyệt.

Trên đây là báo cáo của Ủy ban nhân dân xã Đức Thắng về áp dụng, duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 : 2015. Kính báo phòng Kinh tế hạ tầng huyện theo dõi chỉ đạo./.

#### **Nơi nhận:**

- UBND huyện Mộ Đức;
- Phòng kinh tế và hạ tầng huyện Mộ Đức;
- BTV Đảng ủy xã;
- TT. HĐND xã,
- CT, PCT UBND xã
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Tấn Việt**